

**Estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgo Psicosociales en la empresa
Sitel de Colombia S.A.**

Andrea Patricia Cadena Muñoz

C.C. 1.032.385.442

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES (ECCI)
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SEMINARIO DE INVESTIGACION II
BOGOTÁ D.C
2016**

**Estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgo Psicosociales en la empresa
Sitel de Colombia S.A.**

ANDREA CADENA MUÑOZ

C.C. 1.032.385.442

TUTORA:

CLAUDIA LILIANA INFANTE

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES (ECCI)
ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
SEMINARIO DE INVESTIGACION II
BOGOTÁ D.C
2016**

TABLA DE CONTENIDO

1. Título del proyecto.....	7
2. Planteamiento del problema.....	7
3. Justificación.....	8
4. Objetivo General.....	9
5. Población.....	10
6. Alcance.....	10
7. Marco conceptual y legal.....	11
8. Metodología.....	14
9. Presupuesto.....	19
10. Cronograma de actividades.....	20
11. Estado del arte.....	21
12. Instrumentos.....	29
13. Resultados.....	47
14. Conclusiones.....	67
15. Recomendaciones.....	70
16. Plan de acción.....	71
17. Bibliografía	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal SG –SSTA.....	12
Tabla 1.1. Marco legal SG –SSTA.....	13
Tabla 2. Metodología de evaluación factor intra y extra laboral.....	15
Tabla 3. Dominios y dimensiones para las variables de estudio.....	16
Tabla 3.1. Variables de medición para la información sociodemográfica.....	17
Tabla 4. Escalas de medición para la interpretación de resultados.....	18
Tabla 5. Presupuesto programa de intervención riesgo psicosocial.....	19
Tabla 6. Cronograma de actividades.....	20
Tabla 7. Instrumentos de medición – consentimiento informado.....	29
Tabla 8. Cuestionario para la evaluación del estrés.....	30
Tabla 9. Cuestionario extra laboral.....	32
Tabla 9.1 Cuestionario extra laboral 1.....	33
Tabla 10. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma A – B.....	46
Tabla 11. Dimensiones de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	54
Tabla 12. Control sobre el trabajo.....	56
Tabla 13. Recompensas.....	58
Tabla 14. Dimensiones extra laboral.....	62
Tabla 15. Nivel de riesgo general.....	63
Tabla 16. Dimensión extra laboral.....	68
Tabla 17. Plan de acción intervención riesgo psicosocial.....	68
Tabla 17.1 Plan de acción intervención riesgo psicosocial 1.....	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Datos generales - Descripción del genero.....	47
Figura 2. Datos generales – Descripción del estado civil	47
Figura 3. Datos generales - Nivel académico de la población.....	48
Figura 4. Datos generales – edad de la población.....	48
Figura 5. Datos generales - Estrato socioeconómico de la población.....	49
Figura 6. Datos generales - Tipo de vivienda de la población.....	49
Figura 7. Datos generales - Antigüedad en el cargo.....	50
Figura 8. Datos generales - Número de personas a cargo.....	50
Figura 9. Antigüedad en la empresa.....	51
Figura 10. Tipo de cargo.....	51
Figura 11. Tipo de contrato.....	52
Figura 12. Niveles de riesgo por dominio intralaboral.....	53
Figura 13. Dimensiones intralaborales.....	55
Figura 14. Dimensión sobre control del trabajo.....	57
Figura 15. Dimensión control sobre el trabajo forma A-B.....	58
Figura 16. Dimensión demandas del trabajo.....	59
Figura 17. Demandas del trabajo.....	61
Figura 18. Demandas del trabajo.....	62
Figura 19. Dimensión extralaboral.....	64
Figura 20. Niveles de estrés forma A.....	65
Figura 21. Niveles de estrés forma B.....	65
Figura 22. Nivel de riesgo general.....	67

Resumen

El presente proyecto consiste en evaluar los riesgos psicosociales presentes en la empresa Sitel de Colombia S.A., dando cumplimiento con la Resolución 2646 de 2008 que hace referencia a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de este factor de riesgo en el trabajo y a su vez la determinación del origen de las patologías causadas por el posible estrés ocupacional identificado.

De esta manera se da cumplimiento con lo estipulado en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, estableciendo un plan de intervención para identificar nuestra población objeto, con actividades y responsables, de esta manera se busca contribuir con la disminución de posibles enfermedades de origen laboral asociadas al factor de riesgo.

Abstract

This project is to assess the psychosocial risks in the company Sitel de Colombia SA, in compliance with Resolution 2646 of 2008 which refers to the identification, evaluation, prevention, intervention and ongoing monitoring of exposure to this risk factor work and in turn determining the origin of diseases caused by occupational stress identified possible.

In this way it complies with the requirements of the Management System Safety and Health at Work, establishing a plan of action to identify our target population, with activities and responsible, thus it seeks to contribute to the reduction of possible diseases of work-associated risk factor.

1. Título del Proyecto

Estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgo Psicosociales en la empresa Sitel de Colombia S.A.

2. Planteamiento del Problema

Se identificó que la compañía **SITEL DE COLOMBIA S.A.**, que tiene como actividad principal servicios de telecomunicaciones específicamente en el sector de Contact Center, no cuenta con un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la intervención de Riesgo Psicosocial; por tal razón se crea la necesidad de generar un plan de intervención para dar cumplimiento con los requisitos legales del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este estudio permite identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral que se conjugan con las características individuales de sus trabajadores, con el fin de mitigar su impacto y evitar o controlar las enfermedades derivadas del estrés ocupacional. Para esto, se llevó a cabo un procedimiento que consiste en una primera fase de pre diagnóstico, que permite ver el panorama actual de la empresa con respecto a la gestión en psicosocial de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008. De esto, se emite una matriz de intervención inicial, en la que se establecen las primeras recomendaciones para que la organización cumpla con la legislación vigente.

3. Justificación

Los factores de riesgo psicosocial están mediados por aspectos concernientes al interior de la organización y directamente por las condiciones de la ejecución de la labor; por otro lado se encuentran los mediados por efectos externos a la organización y finalmente por características individuales o características intrínsecas del colaborador, las cuales en una acción dinámica producen respuestas conductuales y reacciones psicológicas y fisiológicas.

Por lo tanto se busca a través de la evaluación de condiciones de riesgo encontradas en la compañía **SITEL DE COLOMBIA S.A.** aplicar los instrumentos requeridos para la evaluación de riesgo psicosocial y estrés.

La evaluación de los factores de riesgo, se ha establecido con el fin fundamental de disminuir accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral como consecuencia de esta condición. Los datos del Ministerio de Trabajo, han demostrado que la frecuencia de enfermedades profesionales es cada vez mayor por factores psicosociales.

Esta evaluación se realiza alineada con la Resolución 2346 de 2008, la cual establece la obligatoriedad para implementar el programa de vigilancia en riesgo psicosocial con sus respectivos parámetros, deberes y responsabilidades; buscando de esta manera promover la calidad de vida y el bienestar laboral, garantizando una población trabajadora sana y productiva.

4. Objetivo General

Identificar y evaluar la exposición a los factores de riesgo psicosocial en la población laboralmente activa de **Sitel de Colombia S.A.** con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente Colombiana y así mismo, establecer estrategias de intervención para el establecimiento de un Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial y de promoción y prevención que permita mitigar y controlar estos factores permanentemente.

4.1 Objetivos Específicos

- Analizar la información utilizando la metodología de la triangulación, la cual compara los resultados obtenidos a partir de la percepción de los trabajadores (subjetivo) con las condiciones laborales (objetivo) y los posibles efectos en la salud.
- Revisar los casos individuales de aquellos casos que presenten altos niveles de riesgo por la presencia de sintomatología asociada al estrés.
- Establecer plan de acción teniendo en cuenta liderazgo y relaciones en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensas y factor extralaboral.

5. Población

Este estudio, va dirigido a los trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, los cuales han sido distribuidos en dos categorías (Forma A y Forma B), con base en los grupos ocupacionales que establece la Batería:

Forma A: Jefes, Directivos (personal a cargo)

Forma B: Profesionales, Auxiliares, Operarios, Servicios Generales.

6. Alcance:

- Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores.
- Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.
- Evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

7. Marco conceptual y legal

Hablar de factores psicosociales desde la perspectiva de riesgo, implica la capacidad de comprender que tienen el potencial de causar efectos nocivos en la salud de los colaboradores, mediante respuestas de estrés. En este sentido, cobra importancia la evaluación del riesgo psicosocial como medio para identificar, prevenir, monitorear e intervenir. En este orden, es indispensable tener claridad sobre la forma en la que se asocian estrés y factores de riesgo psicosocial como mediadores de enfermedades. En primera instancia encontramos las condiciones intralaborales las cuales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en el bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda – control – apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Johnson, del modelo de desequilibrio- esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios, actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es través de ellas que se realiza la identificación y valoración del riesgo psicosocial.

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Otro aspecto que influye en la presencia o ausencia de riesgo en los colaboradores, son las condiciones individuales, que aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio – demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión) , el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio – demográficas, existen unos aspectos de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales, tales como la antigüedad en la empresa y en el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras.

Por otra parte, el estrés tiene el potencial de producir enfermedad básicamente así:

Estados afectivos negativos, resultados de la percepción de amenaza a ciertos estímulos, que se reflejan mediante la activación de procesos biológicos, hormonales y conductuales como respuestas de afrontamiento riesgosas para la salud. Tanto así, en Colombia ya se tienen establecidas diferentes enfermedades derivadas del estrés:

- Depresión mayor episodio único.
- Trastorno de ansiedad generalizada.
- Trastorno de estrés post – traumático.
- Trastornos de adaptación.
- Infarto del miocardio
- Accidente cerebro – vascular.
- Hipertensión arterial primaria.
- Úlcera Péptica.
- Síndrome del intestino irritable.

Siendo así el estrés hace parte de los factores individuales el cual se medirá como una respuesta de adaptación presente o ausente en el individuo, resultado de la percepción de amenaza ante los factores intralaborales, extralaborales o por vulnerabilidad individual para presentar dicho efecto, características de personalidad, estilos de afrontamiento, características sociodemográficas, estados de salud, enfermedad e interacción de todas las anteriores.

Tabla 1.
Marco Legal SG- SSTA

LEGISLACIÓN	DESCRIPCIÓN
Ley 9 de 1979 Art. 80	Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.
Ley 9 de 1979 art. 80,125	Por la cual se dictan medidas sanitarias.
Dec. 614 de 1984 art 2, art 9, art 24 y 30.	Mediante el cual se reglamenta la organización y administración de la salud ocupacional.
Res. 2013 de 1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

Fuente: elaboración propia

Tabla 1.1.
Marco Legal SG –SSTAI

LEGISLACIÓN	DESCRIPCIÓN
Res. 1016 de 1989	Por la cual se reglamente la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos y empleadores.
Acuerdo 496 de 1990 art. 8	Mediante el cual se identifican los factores de riesgo psicosocial en el programa de salud ocupacional y en el panorama de riesgos de la empresa.
Ley 100 de 1993 art, 161	Se garantiza un ambiente laboral sano, que permita prevenir los riesgos de trabajo y enfermedad profesional, mediante la adopción de los sistemas de seguridad industrial y la observancia de las normas de salud ocupacional y seguridad social.
Dec. 1295, ar 21, art 56,	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Res. 2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías casadas por el estrés ocupacional.
Dec. 2566 de 2009	Se reconoce legalmente que las condiciones de trabajo estresantes en la empresa son determinantes en la morbilidad de los trabajadores y por lo tanto es importante realizar las medidas preventivas en este campo.
Res. 652 de 2012	Estableció la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral en entidades.
Res. 1356 de 2012	Modifica parcialmente la resolución 652 de 2012. Ampliando los plazos de conformación.
Ley 1562 de 2012	Por el cual se modifica el sistema general de riesgos laborales.
Ley 1566 de 2012	Se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas.
Dec. 1443 de 2014	Se dictan las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
Decreto 1477 de 2014	Se expide la tabla de enfermedades laborales
Decreto 1072 de 2015	Se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.
Decreto 1528 de 2015	Se corrigen unos puntos del Dec. 1072 de 2015

Fuente: elaboración propia

8. Metodología

Considerando la naturaleza de los riesgos psicosociales se aplicó la metodología exigida desde la misma Resolución 2646 de 2008, la cual determina que dicho estudio debe hacerse con instrumentos válidos y confiables, es decir que cumplan con los criterios anteriormente descritos.

Con base en lo anterior, para poder lograr una evaluación completa de un fenómeno multicausal como son los riesgos psicosociales, se considera que la mejor propuesta de investigación es la de la triada metodológica, que utiliza diferentes métodos o técnicas para la recolección de datos para obtener una información más completa:

- **Aspectos objetivos:** están directamente relacionados con las condiciones de trabajo que rodean al trabajador a nivel intralaboral. A nivel extralaboral, condiciones sociodemográficas y características individuales.
- **Aspectos subjetivos:** relacionados con la identificación de la percepción que el trabajador tiene de ellos.
- **Efectos:** posibles afecciones bio – psico – sociales que se produzcan por la interacción de los aspectos anteriores.

Tabla 2.
Metodología de evaluación factor intra y extra laboral

ASPECTO ANALIZADO	OBJETIVO	SUBJETIVO	EFFECTOS
Intralaboral	Estudio de las condiciones laborales: datos generales, trayectoria y condiciones laborales y de la tarea	Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales Ministerio de la protección social; Ministerio de la protección social.2010. Condiciones intralaborales: demanda del cargo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.	Cuestionario para la evaluación del estrés Min. Protección Social (2010): a nivel fisiológico, social, a nivel intelectual y del trabajo, a nivel fisiológico y emocional. Percepción del estado de salud a nivel de satisfacción: de la familia con el trabajo, del trabajador con el tiempo dedicado a su familia.
Extralaboral	Estudio de condiciones sociodemográficas extralaborales y de estilos de vida y trabajo saludables.	Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales elaborado por el Ministerio de la Protección social (2010), que evalúa las condiciones extralaborales.	· Del trabajador con su trabajo.

Fuente: elaboración propia

El análisis de la información se realizó utilizando la metodología de la triangulación, la cual compara los resultados obtenidos a partir de la percepción de los trabajadores (subjetivo) con las condiciones laborales (objetivo) y los posibles efectos en la salud.

Los resultados relacionados con los efectos en la salud se representan de forma descriptiva, lo que implica que no se está estableciendo una relación de causalidad directa con los factores de riesgo a nivel intralaboral o extralaboral. Por esta razón, lo más conveniente es realizar un análisis individual de aquellos casos que presenten altos niveles de riesgo por la presencia de sintomatología asociada al estrés.

8.1 Variables de estudio

Las variables del estudio de riesgo psicosocial están determinadas en la Batería. Para los factores de riesgo psicosocial intralaboral, las dimensiones se agrupan en cuatro dominios, y éstas, son entendidas como posibles fuentes de riesgo, que permiten identificar y valorar el nivel de riesgo.

Tabla 3.

Dominios y dimensiones para las variables de estudio

Dominios	Dimensiones
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Demandas cuantitativas ● Demandas de carga mental ● Demandas emocionales ● Exigencias de responsabilidad del cargo ● Demandas ambientales y de esfuerzo físico ● Demandas de la jornada de trabajo ● Consistencia del rol ● Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Control y autonomía sobre el trabajo ● Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas ● Participación y manejo del cambio ● Claridad de rol ● Capacitación
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Características del liderazgo ● Relaciones sociales en el trabajo ● Retroalimentación del desempeño ● Relación con los colaboradores
Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento y compensación. ● Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Fuente: elaboración propia

Para la información sociodemográfica, la Batería agrupa en dos partes las variables de medición:

Tabla 3.1.

Variables de medición para la información sociodemográfica

Información sociodemográfica	Información ocupacional
Sexo	Lugar de trabajo actual
Año de nacimiento	Tiempo de trabajo en la empresa
Estado civil	Nombre del cargo
Nivel académico	Tipo de cargo
Ocupación o profesión	Tiempo de trabajo en el cargo
Lugar de residencia actual	Área donde trabaja en la empresa
Estrato socioeconómico	Tipo de contrato
Tipo de vivienda	Horas de trabajo
Número de personas que dependen económicamente.	Tipo de salario

Fuente: elaboración propia

8.2 Escalas de medición

Las escalas de medición determinadas por la batería son:

- **Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- **Riesgo Bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.
- **Riesgo Medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- **Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por lo tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- **Riesgo Muy alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Para efectos de la interpretación de los resultados, se agrupan solamente en tres niveles de riesgo (BAJO – MEDIO – ALTO). Cada nivel es representado por un color, con su respectivo significado de la siguiente manera:

Tabla 4.

Escalas de medición para interpretación de los resultados

COLOR	NIVEL DE RIESGO	PRIORIDAD	INTERPRETACIÓN
	Bajo	3	Los factores que puntúen este nivel no generan síntomas o respuestas de estrés, ni están relacionadas. Sin embargo, se debe procurar mantener los niveles de riesgo más bajo posibles, a través de un programa de promoción y prevención, que puede incluir actividades del programa de bienestar. La frecuencia de monitoreo será de seis meses a un año, según la gestión que se realice y la estructura de funcionamiento de la organización.
	Medio	2	En este nivel se esperan síntomas o respuestas de estrés moderadas, así como dificultades en el desarrollo del trabajo. Requiere una observación más detallada sobre los dominios y dimensiones que puntuaran este riesgo, para definir mejor la prioridad de intervención y el programa a través del cual se ejecutaran las acciones. El monitoreo debería ser al menos cada seis meses, según la gestión que se realice y la estructura y funcionamiento de la organización.
COLOR	NIVEL DE RIESGO	PRIORIDAD	INTERPRETACION
	Alto	1	Los factores que puntúen un nivel de riesgo alto tienen una asociación con síntomas y respuestas de estrés. Requiere una intervención inmediata, a través de un programa de vigilancia epidemiológica para el riesgo Psicosocial (PVERPS). Se deben monitorear más frecuentemente los dominios y dimensiones que hayan arrojado resultados en este nivel.

Fuente: elaboración propia

9. Presupuesto

Tabla 5.
Presupuesto programa de intervención riesgo Psicosocial

PRESUPUESTO PROYECTADO ABRIL – JUNIO 2016			
GASTOS DE PERSONAL			
ITEM	DEDICACIÓN	COSTO ESTIMADO	SUBTOTAL
Carga por prestación de servicios Psicólogo especialista.	4 MESES	\$4.600.000 MES	\$18.400.000
Encuestadores	15 DIAS	\$3.000.000	\$3.000.000
Digitadores	15 DIAS	\$5.000.000	\$5.000.000
Salario Coordinador – Enfoque Psicolaboral	4 MESES	\$2.400.000 MES	\$9.600.000
GASTOS VARIOS			
Papelería, software, alimentación, fotocopias, telefonía, internet.	N/A	\$1.000.000	\$1.000.000
TOTAL INVERSIÓN			\$37.000.000

Fuente: elaboración propia

10. Cronograma de actividades

Tabla 6.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2016							
MES		ABRIL		MAYO		JUNIO	
ITEM	DESCRIPCIÓN	1-15	16-30	1-15	16-31	1-15	16-30
1	Elección de criterios de inclusión de la población que hace parte de la evaluación.						
2	Clasificación de la población en formas A o B, dependiendo del cargo.						
3	Elaboración de la presentación del estudio de riesgo psicosocial.						
4	Sensibilización a los trabajadores sobre los objetivos, alcance y metodología de estudios.						
5	Firma del consentimiento informado.						
6	Aplicación de los cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, evaluación del estrés y ficha de datos generales).						
7	Recolección de todos los cuestionarios diligenciados.						
8	Digitación y análisis de resultados, de acuerdo con los datos arrojados por el Software de riesgo contratado con proveedor externo.						
8	Entrega del plan de acción de acuerdo con los resultados arrojados. Informe final.						

Fuente: elaboración propia

11. Estado del arte de las investigaciones realizadas frente a las estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgo Psicosociales.

Andrea Patricia Cadena Muñoz

1 Ingeniera de producción, integrante del grupo de Especialización Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo Universidad ECCI. Cundinamarca, Bogotá. Correo electrónico: apcadena09@gmail.com

Resumen

Objetivo: determinar el estado del arte de las investigaciones realizadas en la intervención de riesgo psicosocial como estrategia de prevención, tomando como referencia la normatividad legal vigente en Colombia.

Metodología: estudio de enfoque cuantitativo, con la técnica de revisión documental analizando aspectos relacionados con los factores psicolaborales.

Resultados: en la revisión documental se puede evidenciar los procesos de intervención en factores de riesgo psicosociales y los impactos que han generado a nivel organizacional.

Conclusiones:

Palabras clave: trabajo, factores psicolaborales, factor protector Psicosocial, condiciones de trabajo, condiciones intralaborales, condiciones extralaborales, demandas psicológicas.

Dentro del marco de la intervención del riesgo Psicosocial y las diferentes metodologías utilizadas como estrategias de prevención y control de este factor se identifican diferentes estudios e investigaciones que han generado transformaciones organizacionales y que nos presentan indicios sobre la importancia del cumplimiento legal establecido en el territorio nacional.

Datos recogidos por la Organización Internacional de Salud (OIT, 2010), estiman que mueren dos millones de hombres y mujeres como consecuencia accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas por causa o por ocasión del trabajo. Sumado a las estadísticas anteriores, un 8% de

la tasa global de trastornos depresivos están relacionados en la actualidad con riesgos ocupacionales. El objetivo de intervenir los riesgos para eliminarlos, reducirlos o controlar su exposición busca evitar enfermedades o trastornos (cardiovasculares, musculo esqueléticos o de salud mental) que tendrían repercusiones nocivas para la salud de los colaboradores.

11.1 Investigación 1

11.1.1 Título de la investigación: Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002-2012.

11.1.2 Realizado por: Andrea del Pilar Beltrán Cabrejo. Universidad del Rosario. Escuela de Administración. Maestría en Administración en Salud. Bogotá D.C.2014

11.1.3 Objetivo: Identificar y analizar los factores psicosociales laborales asociados con el bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002 – 2012.

11.1.4 Objetivos específicos:

- Establecer y analizar factores psicosociales intralaborales relacionados con el Dominio Liderazgo en Colombia y relaciones sociales en el trabajo y el factor Relaciones y apoyo social en España, asociados con el bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en estos dos países, durante el periodo 2002 – 2012.
- Establecer y analizar factores psicosociales intralaborales relacionados con el Dominio Control en Colombia, y el factor Autonomía en España, asociados con el bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en estos dos países, durante el periodo 2002 – 2012.
- Establecer y analizar factores psicosociales intralaborales relacionados con el Dominio Demandas del trabajo en Colombia y el factor Demandas Psicológicas en España, asociados con el bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en estos dos países, durante el periodo 2002 – 2012.

11.1.5 Metodología:

En este estudio se desarrolló una investigación descriptiva documental, sobre los factores psicosociales relacionados con el bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta la caracterización y el análisis de los estudios realizados en Colombia y España durante el período 2002 - 2012. Según Alfonso (1995), esta investigación, es un procedimiento científico, que

contiene un proceso sistemático, que se caracteriza por indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar la información o los datos obtenidos en relación a un tema determinado. Así como otros tipos de investigación, ésta, conduce a generar conocimiento. Este documento, presenta una panorámica general, sobre información relevante obtenida de diversas fuentes confiables en torno a un tema definido; la contribución realizada por el autor, radica en el análisis y selección de esta información, es decir, lo relevante para su estudio.

En esta investigación, la revisión documental, se llevó a cabo a través de la búsqueda de artículos de investigación en las diversas bases de datos, a través de palabras claves como: bienestar, (abordado desde sus diversos tipos tales como: bienestar laboral, bienestar subjetivo, bienestar psicológico, satisfacción laboral, *engagement* y apoyo social), factores psicosociales, protector psicosocial, trabajador, trabajo, salud ocupacional, control, demandas laborales, liderazgo, empoderamiento (empowerment), motivación, desempeño laboral, reconocimiento, recompensa, capacitación, participación, autonomía, retroalimentación, líder, relaciones laborales, trabajo en equipo, comunicación asertiva, compañeros de trabajo, empresa, cultura organizacional; y posteriormente, los artículos del estudio fueron seleccionados porque cumplían con la realización de un trabajo de campo en países como Colombia y España, fueron publicados durante el período comprendido entre el año 2002 y 2012, analizaban en concreto aspectos relacionados con los factores psicosociales y su relación con el bienestar de los trabajadores, y específicamente se encuentran asociados a los dominios tales como: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control y demandas del trabajo; bajo el modelo de análisis de factores psicosociales de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010) de Colombia y factores como: Relaciones y apoyo social, Autonomía y Demandas Psicológicas a través de la Nota Técnica de Prevención 926. Factores Psicosociales: F-Psico metodología de evaluación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2012) de España; finalmente se realizó la consolidación y análisis de la literatura científica hallada.

Se eligió España para este estudio, porque ha incorporado en su normatividad sobre los riesgos en el trabajo la directiva marco 89/391/CEE Comunidad Económica Europea, la cual referencia la aplicación de medidas dirigidas a promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en su trabajo. La cual representa un hito y gran avance alrededor del bienestar del trabajador y es replicada a toda la Unión Europea; su aporte puede brindar para nuestro país, Colombia, experiencias interesantes para aplicar efectivamente programas e intervenciones dirigidas a mejorar el bienestar del trabajador. Se pretendió comparar a Colombia con un país que presentase más de 10 años de haber incorporado en su sistema normativo, la preocupación por el bienestar de los trabajadores y en específico, los factores psicosociales. Sin embargo, podrían ser varios países los que contienen las características antes señaladas entre los que se podría destacar Canadá, Estados Unidos, entre otros países. La revisión bibliográfica se ejecutó, por medio de la búsqueda de artículos en las bases de datos de: Scielo; Lilacs; Elsevier; PubMed; Ebsco Host y Google Académico. Adicionalmente, se utilizó literatura originada por Organizaciones Internacionales entre las que se encuentran: la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y The European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA).

11.1.6 Resultados:

A continuación se presentan los resultados hallados a partir de la investigación, consolidación y análisis, a manera de revisión documental sobre los aspectos relacionados con los factores psicosociales laborales en Colombia y España, relacionados con el bienestar de los trabajadores, en el período comprendido entre los años 2002 y 2012. Se eligió un artículo de investigación publicado por año en el período mencionado por cada país. Los artículos del estudio fueron seleccionados porque cumplían con la realización de un trabajo de campo en países como Colombia y España, fueron publicados durante el período comprendido entre el año 2002 y 2012, analizaban en concreto, aspectos relacionados con los factores psicosociales y su relación con el bienestar de los trabajadores, y específicamente estaban asociados en Colombia a los dominios tales como: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control y demandas del trabajo; bajo la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010). Por su parte, en España se eligieron los factores: Relaciones y apoyo social, Autonomía y Demandas Psicológicas contenidas en la Nota Técnica de Prevención 926 Factores Psicosociales: F-Psico metodología de evaluación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2012).

Seguidamente, se elaboró un cuadro con el Constructo Condiciones Intralaborales del Modelo de Análisis de los Factores Psicosociales y los Dominios (Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control y Demandas del trabajo), los cuales fueron utilizados en el presente estudio; este cuadro se realiza basado en la Batería de instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010). Por otra parte, se elaboró un cuadro con los factores (Relaciones y apoyo social, Autonomía y Demandas Psicológicas) correspondientes a la Nota Técnica de Prevención 926 Factores Psicosociales: F-Psico metodología de evaluación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo de España (2012).

11.2 Investigación 2

11.2.1 Título de la investigación: Relación de los riesgos psicosociales intra y extra laborales con mayor incidencia en la población docente vinculada bajo la modalidad de hora cátedra en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

11.2.2 Realizado por: Oscar Hernan Velasquez Arboleda – Ever de Jesus Bedoya Bedoya. Universidad de Manizales. Facultad de Psicología. Maestría en Gerencia del Talento Humano. Manizales, 2011.

Objetivo: Establecer la relación de los factores de riesgo psicosocial intra laboral, con los factores de riesgo extra laboral a los que se encuentra expuesta la población docente vinculada bajo la modalidad de hora cátedra en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, con el fin de conocer los factores generadores del riesgo y sugerir un plan de mitigación del mismo.

11.2.3 Objetivos específicos:

- Caracterizar la población docente vinculada bajo la modalidad de horas cátedra en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.
- Describir los riesgos psicosociales intra laborales y extra laborales con mayor incidencia en la población docente vinculada bajo la modalidad de hora cátedra al Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.
- Correlacionar los riesgos psicosociales intra laborales con mayor incidencia en la población estudiada, con los riesgos extra laborales a los que está expuesta la población.
- Identificación los factores de riesgo que requieren una intervención por parte de la Institución.

11.2.4 Metodología:

Se proyectó realizar un estudio exploratorio descriptivo que permitió explorar y caracterizar los riesgos psicosociales intra laborales y extra laborales a los cuales está expuesto un profesor de cátedra en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, las cuales darán los insumos para la formulación de estrategias para el manejo de las relaciones laborales con el docente de cátedra, con miras a su vinculación con la visión institucional, de facultades y de los respectivos programas.

El estudio plantea desarrollar fuentes empíricas:

- Para construir el primer objetivo, se realizó el estudio de la caracterización de los docentes vinculados bajo la modalidad de cátedra en la institución, haciendo uso de la base de datos suministrada por Recursos Humanos, para el propósito de la presente investigación. La información fue procesada utilizando herramientas estadísticas de Microsoft Excel versión 2007.
- Para el desarrollo del segundo objetivo y relacionado con la descripción de los riesgos psicosociales intra y extra laborales con mayor incidencia en la población docente vinculada bajo la modalidad de hora cátedra al Politécnico.

Diseño Metodológico para el desarrollo del estudio:

1. Identificación y caracterización de la población
2. Cálculo del tamaño de la muestra.
3. Aplicación de los instrumentos de evaluación seleccionados.
4. Procesamiento de la información.
5. Calculo de los factores de riesgo intra y extra laborales.
6. Identificación de correlaciones entre dichos factores
7. Elaboración del plan de mitigación.

11.2.5 Conclusiones y resultados:

- La mayoría de la población entrevistada siente agrado con la actividad docente desarrollada, afirma sentir un bienestar en su trabajo, percibe la docencia de cátedra como una profesión que les brida calidad de vida
- El uso de un segundo idioma, no es una exigencia por lo tanto no lo ven como un elemento relevante dentro de la competencia de comunicación.
- Los docentes vinculados bajo la modalidad de hora cátedra, sientes altos niveles de tensión por la flexibilidad laboral que conlleva su contratación, además de la incertidumbre de la renovación del contrato, la cantidad de horas de cátedra que pueden contratar y el número de universidades para los que tengan que distribuir su actividad docente. Solo el 36% de este grupo está satisfecho con la manera como es contratado.
- Es importante que el Departamento de Gestión Humana del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid se aproxime a este estudio, lea los resultados y considere las recomendaciones para mitigar los impactos.
- Dar cumplimiento con lo dispuesto en la resolución 2646 de 2008 del MPS.

11.3 Investigación 3

11.3.1 Título de la investigación: Factores de riesgo psicosocial que afectan el ejercicio pedagógico de los docentes del núcleo educativo no. 8 de la ciudadela Cuba de Pereira.

11.3.2 Realizado por: Gonzalo Cardona Restrepo. Universidad Católica popular de Risaralda. Especialización en pedagogía y Desarrollo Humano. Corte Catorce. 2008.

11.3.3 Problema: Conocer los factores de riesgo psicosocial que afectan el ejercicio pedagógico de los docentes del núcleo de desarrollo educativo N° 8 de la Ciudadela Cuba del Municipio de Pereira, al establecer con la oficina de atención al cliente de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) COSMITET que atiende a los docentes, las razones económicas, administrativas o jurídicas por la poca atención preventiva en los programas de riesgos profesionales en las

Instituciones Educativas, que trae como consecuencia la irritabilidad, bajo autoestima, poca comunicación, depresión, y casos más graves como llegar a padecer enfermedades mentales y que se evidencian en la institución por el bajo rendimiento laboral y el trato fuerte a los estudiantes.

11.3.4 Objetivo: Conocer y cuantificar los factores de riesgo psicosocial que afectan el ejercicio pedagógico de los docentes del núcleo de desarrollo educativo y cultural No 8 de la Ciudadela Cuba de la ciudad de Pereira, con el fin de ofrecer alternativas de mejoramiento que influyan en la calidad de la educación por ellos impartida.

11.3.5 Objetivos específicos:

- Conocer las actividades de promoción, prevención y Atención de Riesgos Profesionales que afectan el desempeño de la labor pedagógica, por parte de la EPS COSMITET que atiende a los docentes del núcleo de desarrollo educativo y cultural N° 8 de La Ciudadela Cuba.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud individual o colectiva de los profesores en los centros educativos del núcleo de desarrollo educativo No 8.
- Realizar una encuesta a los docentes para determinar las razones, causas y tipos de patologías a las que se ven enfrentados por causa de su desempeño pedagógico.
- Motivar a los docentes que hacen parte de los COVISOS a llevar un registro de los accidentes de trabajo que por ocasión de la actividad laboral se presenten.
- Educar a la comunidad docente y demás personal de las instituciones sobre la importancia de requerir ante la EPS mayor atención en la prestación en Atención de Riesgos Profesionales ARL.

11.3.6 Metodología

Estrategia metodológica general: Tipo de estrategia general La decisión de recurrir a un análisis de tipo cualitativo, se fundamenta en tener como objetivo la comprensión e interpretación de un hecho social tan complejo, que no puede ser estudiado sólo estadísticamente.

El tipo de diseño se relaciona con los objetivos de la investigación, en tanto se busca conocer la trama de detalles involucrados en el fenómeno y no realizar una mera enumeración de factores relacionados causalmente.

Problematizar la realidad para estudiarla y dar respuestas concretas a problemas concretos, implica la necesidad de considerar cada situación, cada organización, Institución o colectivo humano como único e irrepetible.

Por otra parte, se aspira a generar un modelo aplicable mecánicamente a otras situaciones, sino a develar aquello que permanece oculto e ignorado y que es propio del hecho social investigado. No obstante, en la investigación generativa, los conceptos que surgen, dan como resultado, un esquema conceptual, que podría ser considerado un punto de partida para estudiar la multiplicidad de realidades similares.

Este estudio también puede clasificarse como exploratorio, esto es: “cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”. También es descriptivo en cuanto “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis

11.3.7 Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta lo observado en el proceso investigativo tanto en las áreas de trabajo como el grupo de docentes objeto de estudio, se recomienda una serie de actividades pedagógicas que permita la reflexión sobre el quehacer de los comités y los covisos en cada institución para que promueva, oriente, promocióne, controle, recupere y eduque a través de talleres, capacitaciones, cursos, charlas, conferencias, carteles, publicaciones, películas, demostraciones, simulacros, prácticas y/o afiches, a los docentes en la cultura de la prevención de los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y su vez formule una propuesta de incluir en el plan de estudios para los programas una cátedra en salud ocupacional ya que ésta sólo se ofrece en el sector comercial e industrial. Las capacitaciones que se programen con el apoyo de la EPS Cosmitet S.A. Hacia los docentes podrían referirse a:

- La comunicación, factor de éxito laboral.
- Talleres básicos en Salud Ocupacional.
- Conformación de los covisos.
- Elaboración del panorama de riesgos en cada Institución.
- Talleres de motivación y satisfactores laborales.
- Manejo del estrés.
- Ergonomía.
- Taller básico de primeros auxilios.
- Evaluación continuada de los ambientes de trabajo.
- Promover un seguimiento sistematizado de la información y reporte de
- Eventualidades entre la EPS, la ARL, los comités y los covisos.

Proponer a los directivos y docentes que conformen los covisos que estén atentos a la programación que da la EPS, para que las comisiones pueda asistir a los encuentros y luego en espacios y tiempos adecuados socializar con sus compañeros. Como docentes todos deben conocer los riesgos a los que están expuestos, así se pueden prevenir accidentes. Recordar que un docente íntegro forma estudiantes íntegros, referidos especialmente en cuanto a desarrollo social, emocional, personal, y laboral.

12. Instrumentos

Se utilizaron los siguientes documentos:

12.1 Consentimiento informado para evaluación de riesgos psicosociales

Tabla 7.

Instrumentos de medición – consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO
<p>En cumplimiento a la resolución 2646 de 2008 y la ley 1090 de 2006</p> <p>FECHA: CARGO: DEPENDENCIA: NOMBRE:</p>
<p>Yo _____ en forma voluntaria consiento a que la profesional _____, me aplique las pruebas pertinentes al programa de riesgo psicosocial. Declaro que fui informado del alcance, objetivos, metodología, batería a utilizar y resultados, que mis dudas fueran aclaradas y que mi participación en dicho proceso de evaluación es voluntaria.</p> <p>Entiendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La medición de riesgo psicosocial tiene como fin fundamental hacer la identificación del nivel de riesgo al que nos encontramos expuestos en la organización, para de esta forma poder establecer las estrategias de intervención. ● La información individual que se derive de dicho estudio hará parte del secreto profesional de la psicología y que solo se revelara con consentimiento informado del trabajador: _____ salvo que la vida e integridad del mismo estén en juego. ● El estudio se desarrollará dando cumplimiento a la normatividad aplicable vigente. <p>NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____</p> <p>C.C _____ Firma: _____</p>

Fuente: elaboración propia

12.2 Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión - Ministerio de Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana.

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Tabla 8.
Cuestionario para la evaluación del estrés

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello				
2. Problemas gastrointestinales				
3. Problemas respiratorios				
4. Dolores de cabeza				
5. Somnolencia				
6. Palpitaciones en el pecho				
7. Cambios Fuertes de apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales.				
9. Dificultad en las relaciones familiares				
10. Dificultad para permanecer quieto				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensacion de aislamiento y desinterés				
13. Sentimientos de sobre carga de trabajo				
14. Dificultad para concentrarse				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo				
16. Sentimientos de frustración				
17. Cansancio				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso				
21. Dificultad para tomar decisiones				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo				
24. Sentimiento de irritabilidad				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas				
27. Sentimientos de que no vale nada.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Coportamientos rigidos				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de su vida.				

Fuente: elaboración propia

12.3 Cuestionario Extra – laboral - Tercera Versión - Ministerio de Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana.

Relacionada con algunas condiciones de la zona donde el trabajador vive.

Tabla 9.

Cuestionario Extra – laboral

Ítem	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1. Es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo.					
2. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo.					
3. Paso mucho tiempo de ida viajando al trabajo.					
4. Me transporto cómodamente de mi casa al trabajo.					
5. La zona donde vivo es segura.					
6. En la zona donde vivo se presentan hurtos y delincuencia.					
7. Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico.					
8. Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones.					
9. Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte.					
10. Las condiciones de mi vivienda son buenas.					
11. En mi vivienda hay servicios de agua y luz.					
12. Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero.					
13. Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo.					
14. Me queda tiempo para actividades de recreación.					
15. Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar.					
16. Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar.					
17. Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos.					
18. Tengo Buena comunicación con las personas cercanas.					

Fuente: elaboración propia

Tabla 9.1
Cuestionario extra – laboral 1

19. Las relaciones con mis amigos son buenas.					
20. Converso con personas cercanas sobre diferentes temas.					
21. Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas.					
22. Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23. Puedo hablar con las personas cercanas sobre las cosas que me pasan.					
24. Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo.					
25. La relación con mi familia cercana es cordial					
26. Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar.					
27. Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa.					
28. Los problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo.					
29. El dinero que ganamos en el hogar me alcanza para cubrir los gastos básicos.					
30. Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar.					
31. En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar.					

Fuente: elaboración propia

12.4 Ficha de Datos Generales

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote/ Monja	

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su profesión u ocupación?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estado de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda:

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuantos años trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, escriba cuantos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálalo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario.

Jefatura – tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuantos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, escriba cuantos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

12. 5 Intralaboral – Forma A- B

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A-B

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

Tabla. 10.
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					

10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					

20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
----	--	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					

30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo para un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo participación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros resolvemos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					

73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
----	--	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					

82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

SI

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados				

90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Fuente: elaboración propia

13. RESULTADOS

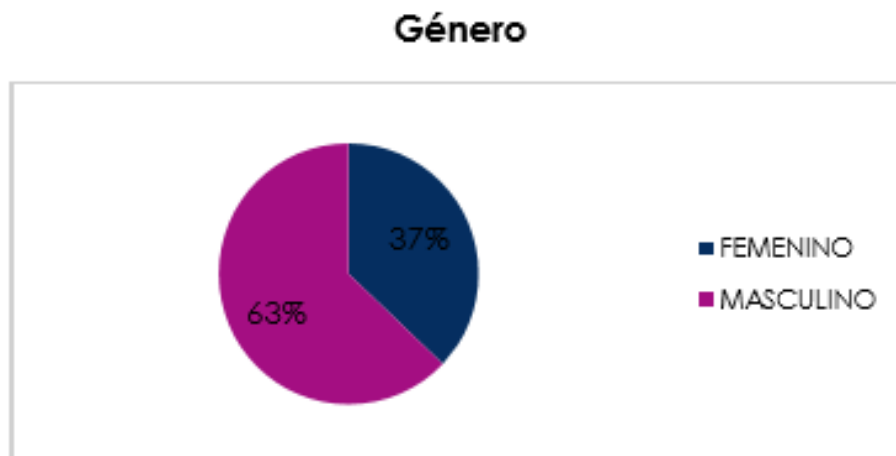


Figura 1. Datos Generales - Descripción del género. Elaboración propia

La mayoría de la población es de género masculino, representado por el 63%.

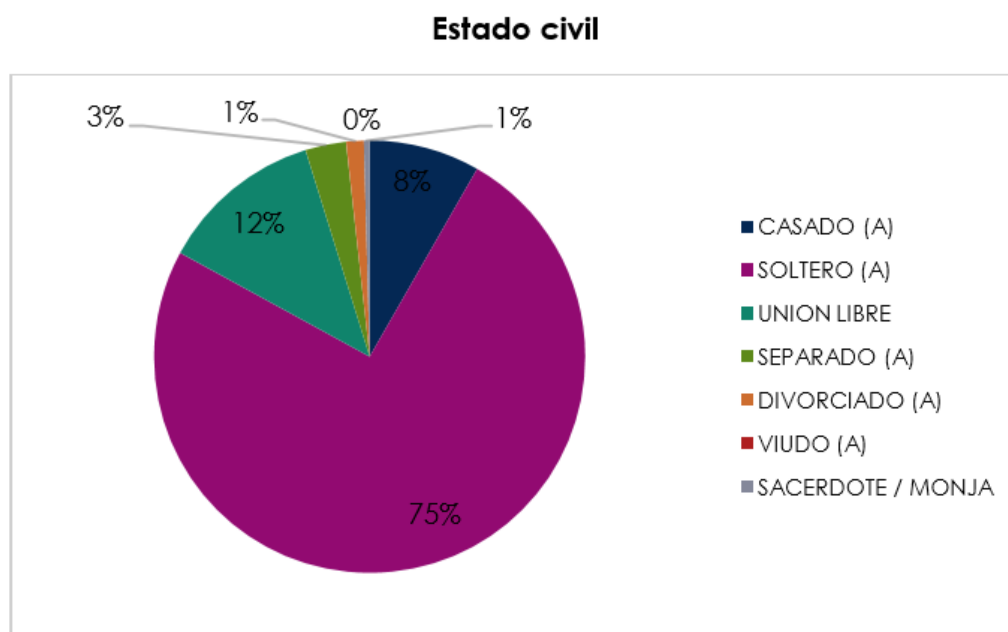


Figura 2. Datos Generales – Descripción del estado civil. Elaboración propia

El estado civil predominante es el soltero (75%), seguido de unión libre con 12%.

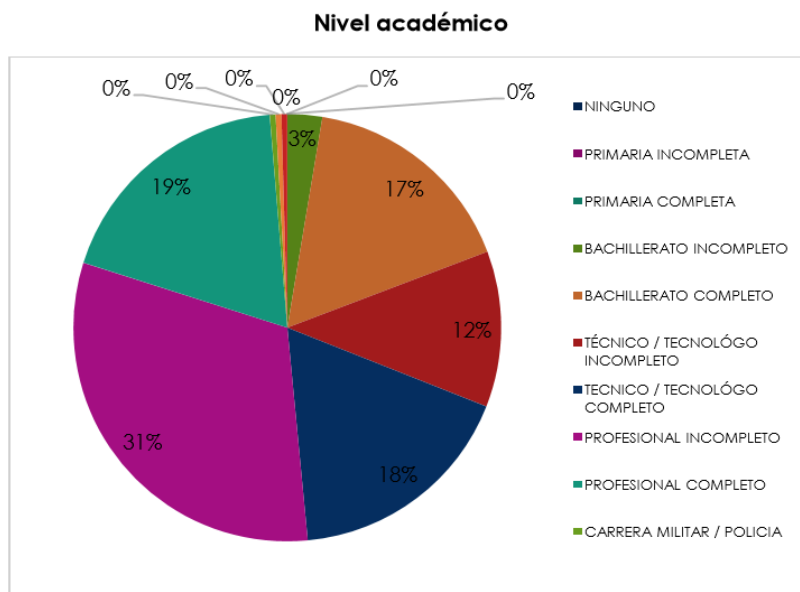


Figura 3. Datos Generales - Nivel académico de la población. Elaboración propia

Los niveles educativos más sobresalientes en la población son profesional incompleto (31%) y profesional completo (19%).

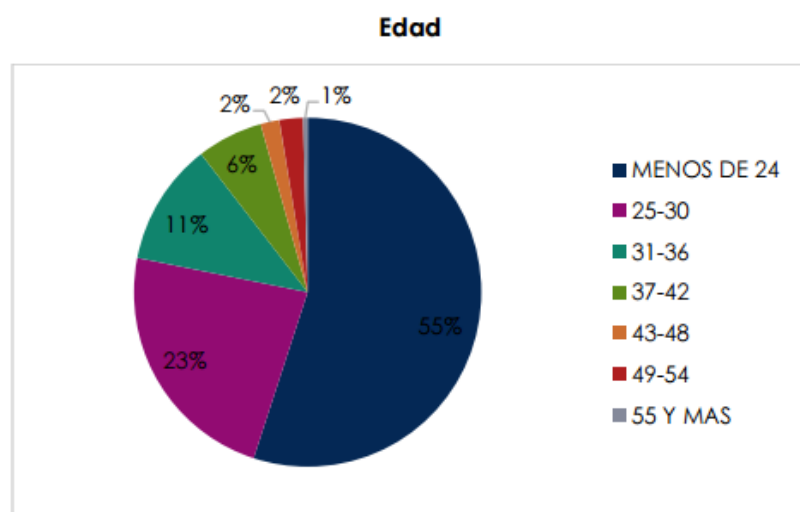


Figura 4. Datos Generales – Edad de la población. Elaboración propia

Más de la mitad de la población son adultos jóvenes, con menos de 24 años de edad (55%), lo que coincide con el nivel académico y estado civil mencionado anteriormente.

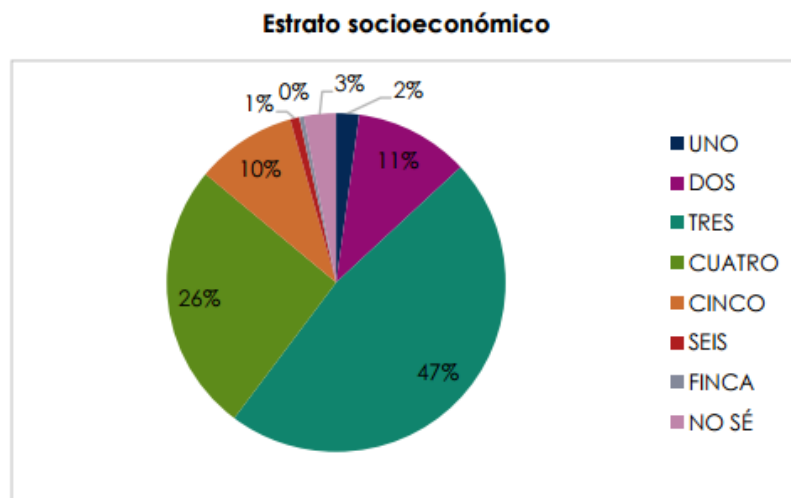


Figura 5. Datos generales. - estrato socioeconómico de la población. Elaboración propia

La mayoría de la población habita en condiciones favorables a nivel socio-económico (estrato tres: 47%) y (estrato 4: 25%).

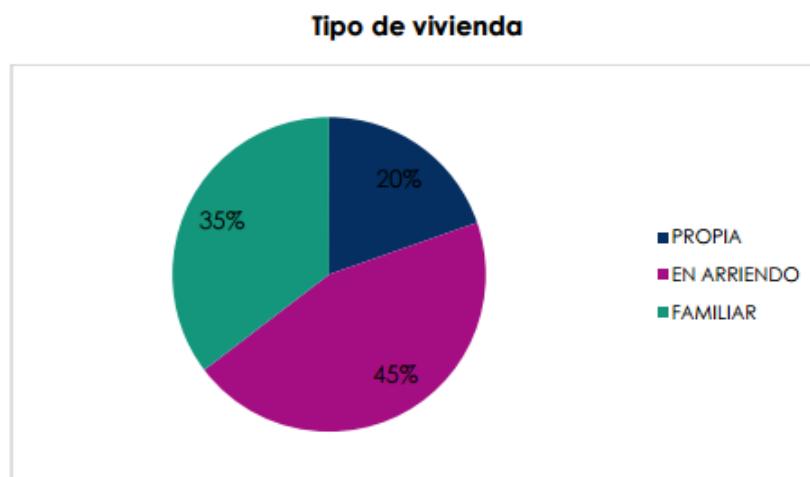


Figura 6. Datos generales - tipo de vivienda de la población. Elaboración propia

En concordancia con la gráfica anterior, en cuanto a las condiciones socio-económicas de la población, el 60% cuenta con vivienda propia.

Antigüedad en el cargo

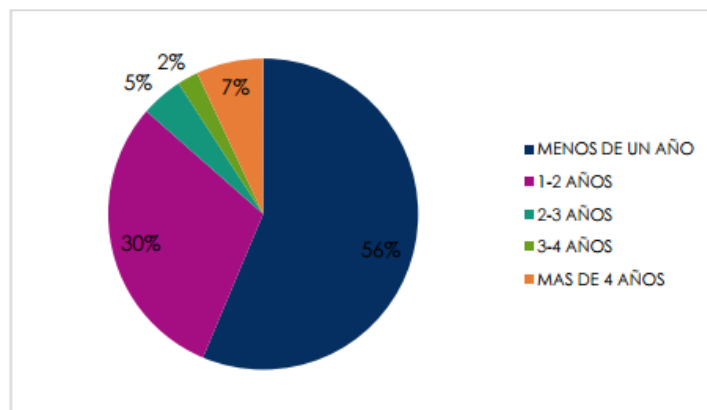


Figura 7. Datos generales antigüedad en el cargo. Elaboración propia

La mayoría de la población 56% lleva más de un año, seguido de uno a dos años 30%.

Número de personas a cargo

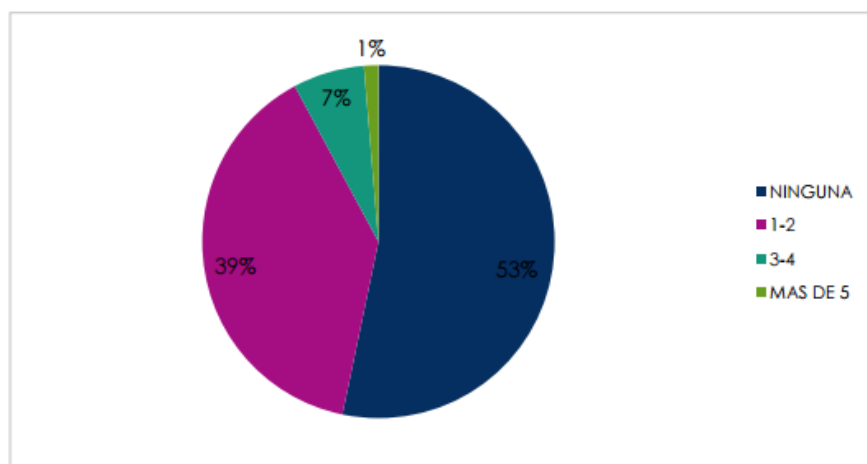


Figura 8. Datos generales – Número de personas a cargo. Elaboración propia

El 53% de la población no tiene económicamente a cargo a nadie, seguido del 39% con una o dos personas a cargo.

Antigüedad en la empresa

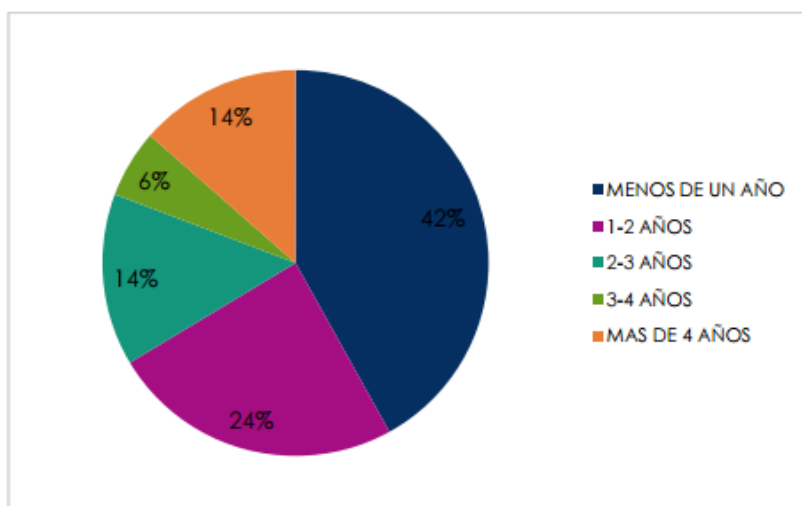


Figura 9. Datos generales - antigüedad en la empresa. Elaboración propia

La mayoría de la población (42%) lleva trabajando menos de un año, seguido de uno a dos años (24%).

Tipo de cargo

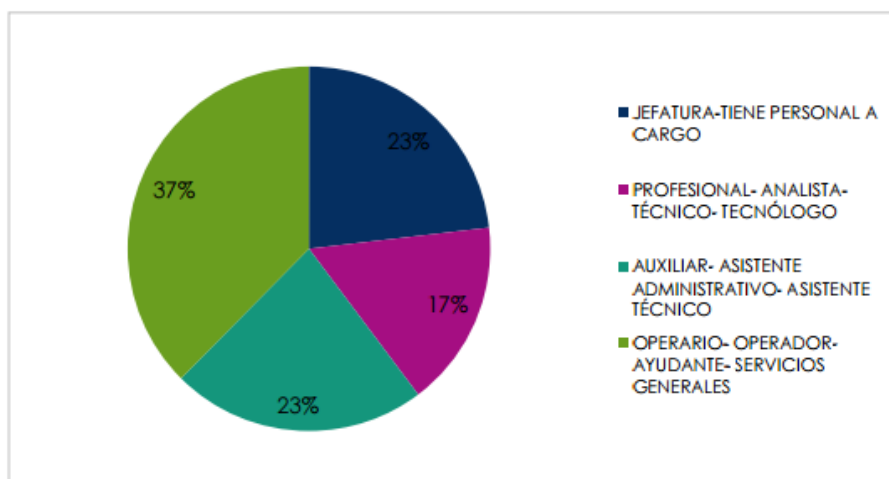


Figura 10. Datos generales- tipo de cargo. Elaboración propia

Se observa que la población está dividida casi equitativamente entre los cuatro tipos de cargo, siendo el de Operario el de mayor porcentaje (37%), Este tipo de cargo hace alusión a todos los agentes.

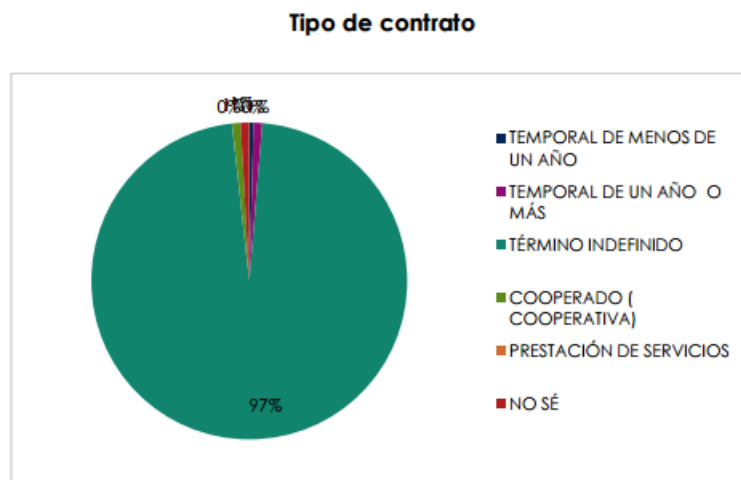


Figura 11. Datos generales - tipo de contrato. Elaboración propia

El 97% de la población cuenta con un tipo de contrato a término indefinido, lo que representa un factor protector frente a los riesgos.

El 83% de la población no reportó ningún perfil profesional u ocupación, o respondieron de forma errónea la pregunta.

13.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Es importante recordar que para efectos de una mejor identificación de los factores de riesgo se divide la población en grupos ocupacionales, así:

Forma A: Jefes, Directivos (personal a cargo), Profesionales, Técnicos

Forma B: Auxiliares, Operarios, Servicios generales

En la gráfica a continuación, se muestran los niveles de riesgo de los cuatro dominios que evalúan los factores de riesgo psicosocial intralaboral, comparando los grupos ocupacionales divididos en forma A y B:

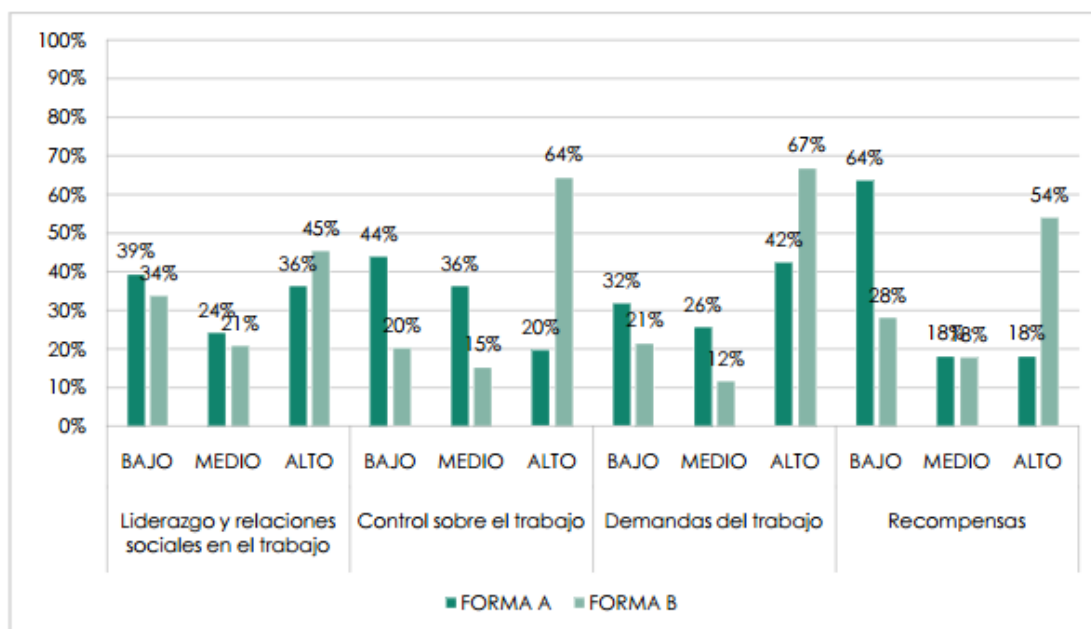


Figura 12. Niveles de riesgo por dominio intralaboral. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica, se observan diferencias marcadas en los grupos ocupacionales; mientras que los de la forma A muestran una tendencia hacia el riesgo bajo y medio, los grupos ocupacionales de la forma B tienden al riesgo alto, especialmente en los dominios Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensas.

Tabla 11.

Dimensiones de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO			
DIMENSIONES Y FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	% RIESGO DE LA POBLACIÓN	
		FORMA A	FORMA B
Características del liderazgo. La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, asignación del trabajo y consecución de resultados a solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y permitir la participación de sus colaboradores, así mismo el apoyo social es deficiente o escaso.	BAJO	50%	32%
	MEDIO	23%	19%
	ALTO	27%	49%
Relaciones sociales en el trabajo. En el trabajo existen pocas posibilidades de contacto con otras personas, el trato es deficiente, se recibe poco apoyo social, se presentan dificultades para trabajar en equipo y no existe la integración del grupo.	BAJO	61%	36%
	MEDIO	18%	29%
	ALTO	21%	35%
Retroalimentación del desempeño. Inexistente, poco claro, inoportuna, o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.	BAJO	61%	41%
	MEDIO	15%	20%
	ALTO	24%	39%
Relación con los colaboradores. Los colaboradores tienen dificultades para comunicarse y relacionarse con sus jefes y el apoyo que se recibe es poco o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.	BAJO	27%	NA
	MEDIO	15%	NA
	ALTO	58%	NA

Fuente: elaboración propia

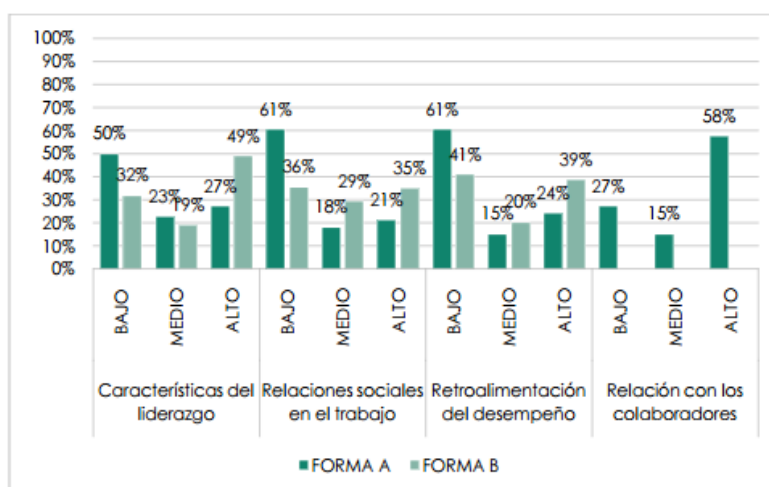


Figura 13. Dimensiones intralaborales. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica y la tabla anterior, se observa que las dimensiones más críticas que presentan un nivel de **riesgo alto** son **Características de liderazgo** en forma B, lo que indica que los agentes no reciben por parte de sus jefes una adecuada planeación del trabajo y solución de problemas; así como una deficiente comunicación y apoyo social. En concordancia con lo anterior, también se presenta un **riesgo alto** en la dimensión de **Relación con los colaboradores** en forma A, lo que significa que los agentes tampoco se comunican de forma satisfactoria con sus superiores, lo que posiblemente ha generado barreras en la comunicación que impiden una relación laboral óptima para correcto desarrollo de las labores.

Los cuadros coloreados de verde, representan un nivel de **riesgo bajo**, lo que indica que las dimensiones de **Características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño**, funcionan como factores protectores que hay que seguir manteniendo para evitar que se conviertan en riesgo medio o alto.

Tabla 12.

Dimensiones - Control sobre el trabajo

CONTROL SOBRE EL TRABAJO			
DIMENSIONES Y FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	% RIESGO DE LA POBLACIÓN	
		FORMA A	FORMA B
Claridad de rol: La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, funciones, margen de autonomía, resultados e impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.	BAJO	71%	36%
	MEDIO	12%	23%
	ALTO	17%	41%
Capacitación: El acceso a actividades de capacitación es limitado o inexistente, o no corresponden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del cargo.	BAJO	50%	28%
	MEDIO	27%	15%
	ALTO	23%	58%
Participación y manejo del cambio: El trabajador no posee información clara y oportuna sobre los cambios, las opiniones son ignoradas y/o afectan negativamente el trabajo.	BAJO	42%	29%
	MEDIO	17%	14%
	ALTO	41%	57%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, o se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.	BAJO	42%	27%
	MEDIO	15%	14%
	ALTO	42%	59%

Control y autonomía sobre el trabajo: El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo, tiempos laborales y orden del trabajo es restringido o inexistente	BAJO	36%	31%
	MEDIO	30%	17%
	ALTO	33%	52%

Fuente: elaboración propia

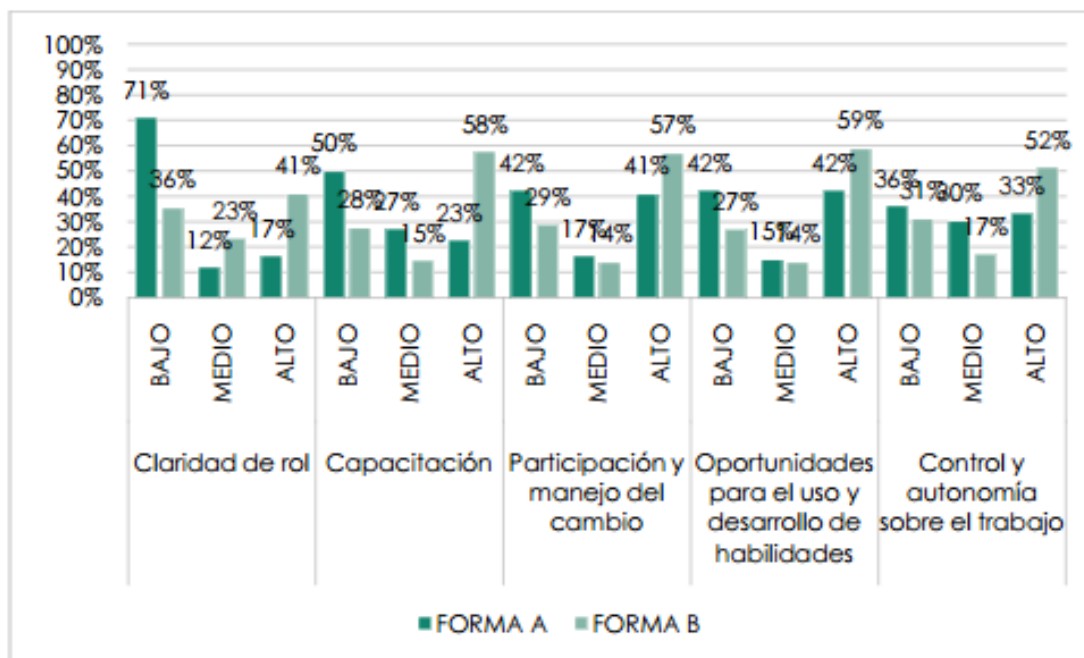


Figura14. Dimensiones - control sobre el trabajo. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica y la tabla anterior, se observa que los porcentajes están divididos relativamente iguales en los tres niveles de riesgo, en ambas formas; lo que indica que la percepción de la población varía según otras condiciones, ajenas a los factores de riesgo de este dominio. Sin embargo, se observa una leve tendencia a la mayoría de población de forma B en **riesgo alto**, para las dimensiones **Participación y manejo del cambio** y **Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos**; lo que indica que los agentes y cargos auxiliares administrativos no reciben información clara y oportuna sobre los aspectos organizacionales que les afectan, así mismo, tampoco cuentan con la oportunidad de aplicar sus conocimientos y habilidades en la labor que realizan; y eso se ve reflejado en la profesión o estudios profesionales, los cuales muchos de ellos no se relacionan con la actividad principal de la empresa.

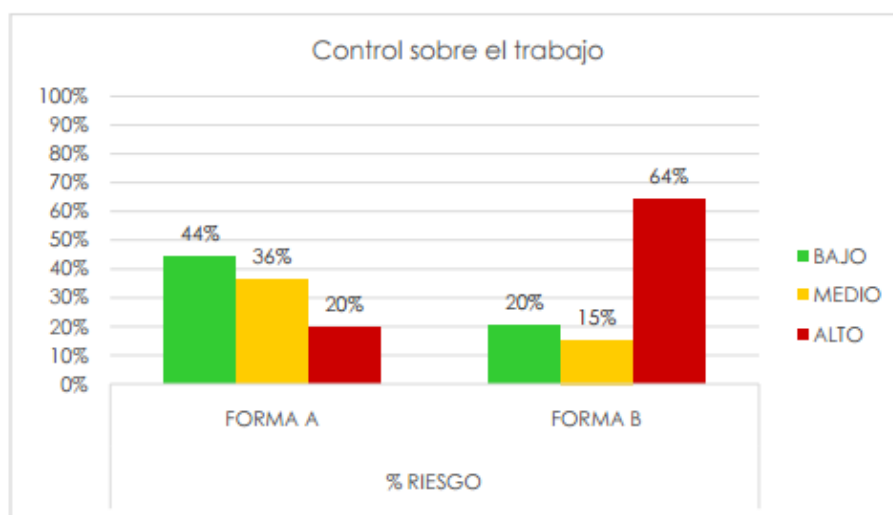


Figura 15. Dimensión control sobre el trabajo forma A – B. Elaboración propia

Tabla 13.
Demandas del trabajo

DEMANDAS DEL TRABAJO			
DIMENSIONES Y FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	% RIESGO DE LA POBLACIÓN	
		FORMA A	FORMA B
Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.	BAJO	41%	63%
	MEDIO	38%	17%
	ALTO	21%	20%
Demandas emocionales: El individuo se expone a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.	BAJO	27%	15%
	MEDIO	20%	12%
	ALTO	53%	73%
Demandas cuantitativas: El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo acelerado, limitar en número y duración de pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.	BAJO	56%	56%
	MEDIO	21%	15%
	ALTO	23%	29%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.	BAJO	47%	49%
	MEDIO	24%	10%
	ALTO	29%	40%

Fuente: elaboración propia

Tabla 13.1
Demandas del trabajo

Exigencias de responsabilidad del cargo: El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área, supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control de dichas condiciones.	BAJO	47%	NA
	MEDIO	20%	NA
	ALTO	33%	NA
Demandas de carga mental: La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención y concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes; la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.	BAJO	50%	41%
	MEDIO	27%	21%
	ALTO	23%	37%
Consistencia de rol: Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos, o de calidad del producto o servicio.	BAJO	50%	NA
	MEDIO	27%	NA
	ALTO	23%	NA
Demandas de la jornada de trabajo: Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.	BAJO	15%	26%
	MEDIO	11%	12%
	ALTO	74%	62%

Fuente: elaboración propia

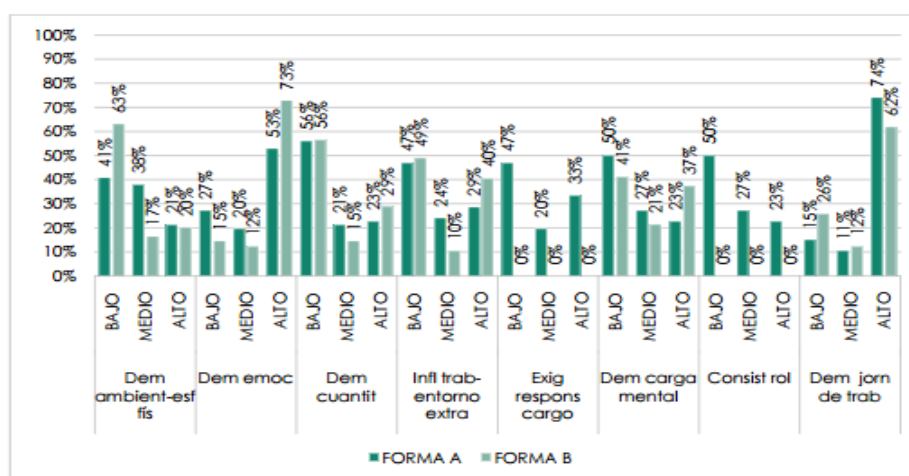


Figura 16. Dimensión demandas del trabajo. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica y la tabla anterior, se observa que los porcentajes están divididos relativamente iguales en los tres niveles de riesgo, en ambas formas; lo que indica que la percepción de la población varía según otras condiciones, ajenas a los factores de riesgo de este dominio. Sin embargo, en algunas dimensiones sí hay una diferencia más notoria, por ejemplo el **riesgo alto** en las formas A y B, con respecto a las **Demandas emocionales**, que es una condición inherente y que siempre estará presente en las actividades de atención al cliente, ya que están expuestos al trato negativo, por lo que deben omitir sus verdaderas emociones.

Otra dimensión que arrojó un nivel de **riesgo alto** significativo, son las **Demandas de la jornada de trabajo**, que también es una condición inherente a la estructura organizacional, pues se debe trabajar en turnos rotativos, horario nocturno, fines de semana y las pausas que se realizan deben ser controladas y además, posiblemente no están claramente definidas.

Como factores protectores se encuentran las **Demandas cuantitativas y Demandas ambientales y de esfuerzo físico**, lo que significa que el ambiente locativo y el tiempo del que se dispone para realizar las labores es adecuado y suficiente.

Tabla 13.

Dimensión de recompensas y reconocimiento

RECOMPENSAS			
DIMENSIONES Y FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	% RIESGO DE LA POBLACIÓN	
		FORMA A	FORMA B
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe, se percibe inestabilidad laboral, o los individuos no se sienten a gusto o no están identificados con la tarea que realizan.	BAJO	56%	36%
	MEDIO	11%	12%
	ALTO	33%	52%
Reconocimiento y compensación: El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros, el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.	BAJO	74%	36%
	MEDIO	12%	29%
	ALTO	14%	36%

Fuente: elaboración propia

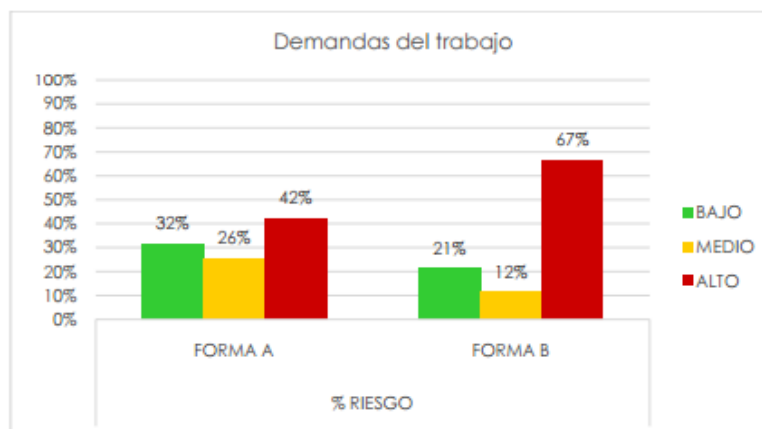


Figura 17. Demandas del trabajo. Fuente: elaboración propia

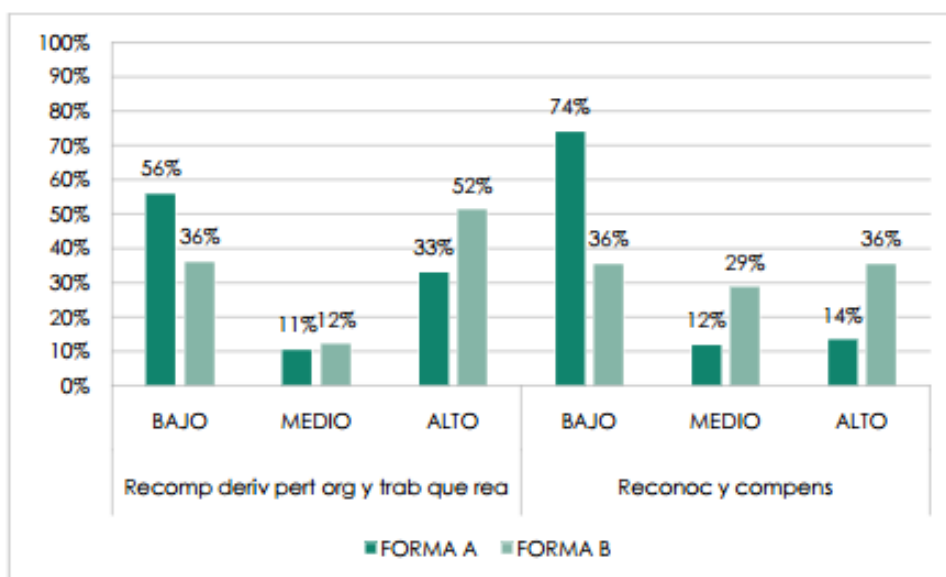


Figura 18. Demandas del trabajo. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica y la tabla anterior, se observa que hay presencia de **riesgo alto** en los grupos ocupacionales correspondientes a la forma B, respecto a las

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, que están relacionadas en general con la insatisfacción de pertenecer a la empresa ya que no se sienten identificados con las labores que realizan.

Por otra parte, se evidencia un nivel de **riesgo bajo** en los grupos ocupacionales correspondientes a la forma A en las dos dimensiones, lo que indica que las condiciones en cuanto a compensación y reconocimiento son más favorables para ellos que para los agentes y otros cargos auxiliares administrativos.

13.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

En la tabla a continuación se describe la dimensión con los factores de riesgo que representa.

Tabla 14.

Dimensión extra laboral

DIMENSIONES Y FACTOR DE RIESGO	% RIESGO DE LA POBLACIÓN	
Tiempo fuera del trabajo: La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.	BAJO	40%
	MEDIO	17%
	ALTO	42%

Fuente: elaboración propia

Tabla 14.1
 Dimensión extra laboral 1

Relaciones familiares: La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.	BAJO	85%
	MEDIO	8%
	ALTO	7%
Comunicación y relaciones interpersonales: La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con los amigos o allegados es conflictiva.	BAJO	52%
	MEDIO	17%
	ALTO	30%
Situación económica del grupo familiar: Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.	BAJO	40%
	MEDIO	20%
	ALTO	40%
Características de la vivienda y su entorno: Las condiciones de vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de vivienda y su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.	BAJO	41%
	MEDIO	19%
	ALTO	40%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: La situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o relaciones con otras personas en el trabajo.	BAJO	30%
	MEDIO	16%
	ALTO	54%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda: El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.	BAJO	32%
	MEDIO	14%
	ALTO	54%

Fuente: elaboración propia

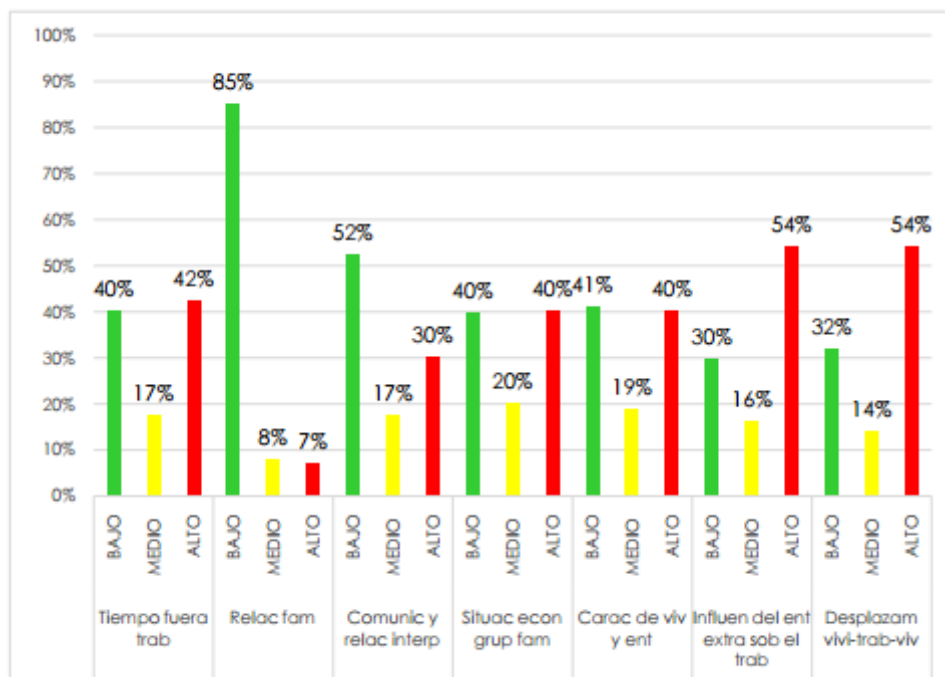


Figura 19. Dimensión extra laboral. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica y tabla anterior, se observa que las dimensiones que comprenden los factores de riesgo psicosocial extralaboral, presentan un nivel de **riesgo alto** en las dimensiones **Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda**, lo que indica que el entorno fuera de la empresa y relaciones personales afectan el desempeño en el trabajo o las relaciones laborales, y que se dificulta el transporte de la casa o universidad a la empresa, y viceversa.

Como factor protector, se observa la dimensión de **Relaciones familiares**, es decir, son un buen apoyo para los trabajadores; sin embargo, es un resultado paradójico ya que se contradice con la dimensión de Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

SINTOMATOLOGÍA ASOCIADA AL ESTRÉS

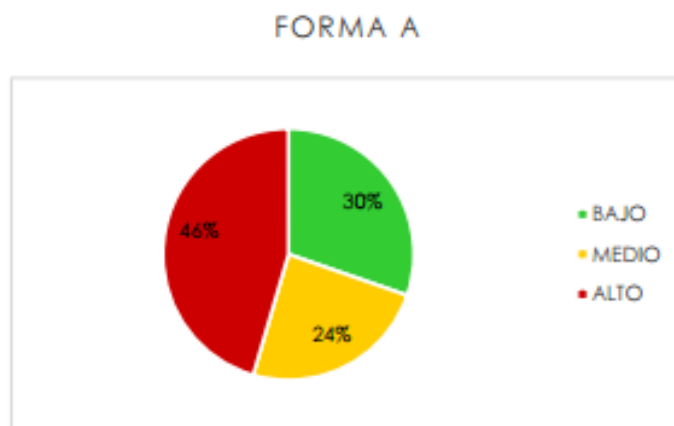


Figura 20. Niveles de estrés Forma A. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica, el porcentaje es relativamente similar en los tres niveles de estrés, siendo casi la mitad de la población (46%) perteneciente a los cargos directivos quienes manifiestan un **nivel alto** de sintomatología asociada al estrés.

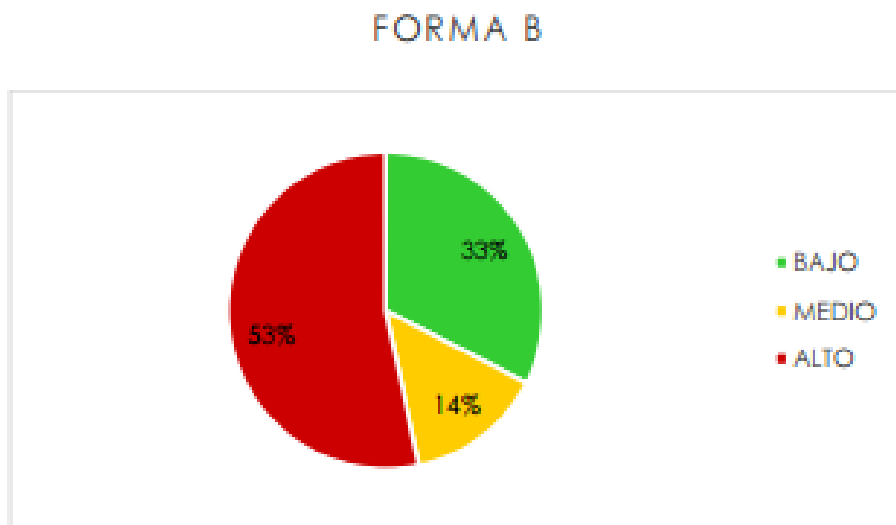


Figura 21. Niveles de estrés Forma B. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica, el porcentaje es relativamente similar en los tres niveles de estrés, siendo más de la mitad de la población (53%) perteneciente a los cargos operativos (agentes) y auxiliares administrativos quienes manifiestan un **nivel alto** de sintomatología asociada al estrés

14. CONCLUSIONES

1. Nivel de riesgo general SEDE 143

Nivel de riesgo general

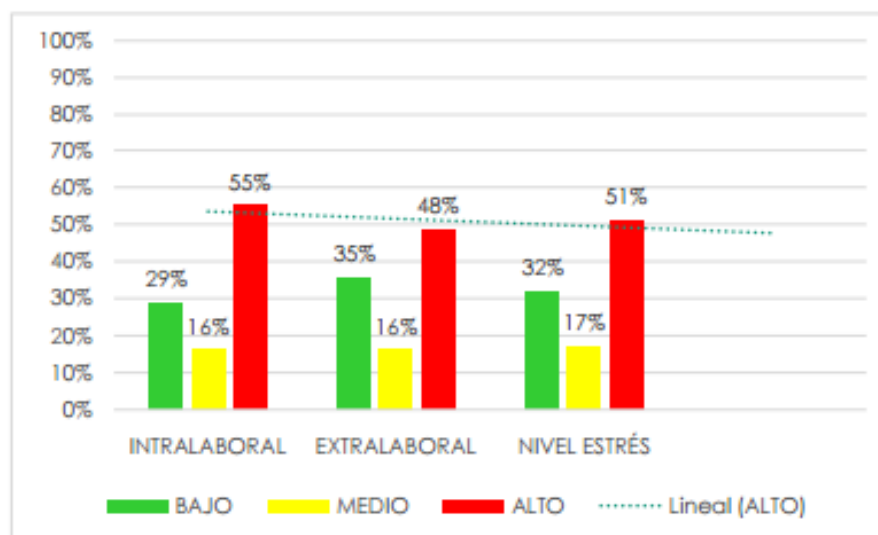


Figura 22. Nivel de riesgo general. Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica, se observa que en los dos factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral), y sintomatología asociada al estrés, presentan un nivel de **riesgo alto**, lo que sugiere una relación entre las dimensiones evaluadas y la presentación de síntomas asociados al estrés.

Respecto a la línea de tendencia, se espera que para el próximo período de evaluación, el comportamiento de los niveles de **riesgo alto**, se mantenga.

Relación niveles de riesgo Vs. Niveles de estrés

La tabla a continuación, muestra el número de personas, con su respectivo porcentaje, que arrojó cada nivel de estrés en relación con cada nivel de riesgo, y se colorea aquel valor más significativo en cada dominio intralaboral:

Tabla 15.
Nivel de riesgo general

DOMINIO	NIVEL DE RIESGO/NIVEL DE ESTRÉS	PORCENTAJE			No. PERSONAS		
		BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	BAJO	15%	7%	14%	35	15	31
	MEDIO	7%	4%	11%	15	9	26
	ALTO	10%	7%	26%	23	15	60
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	BAJO	14%	5%	5%	31	11	11
	MEDIO	4%	4%	10%	9	10	22
	ALTO	17%	11%	31%	39	25	71
DEMANDAS DEL TRABAJO	BAJO	12%	6%	6%	28	13	14
	MEDIO	6%	3%	6%	14	8	13
	ALTO	14%	8%	38%	32	19	88
RECOMPENSAS	BAJO	17%	3%	12%	38	8	27
	MEDIO	9%	4%	8%	20	9	18
	ALTO	13%	7%	28%	30	16	63

Fuente: elaboración propia

La tabla a continuación, muestra el número de personas, con su respectivo porcentaje, que arrojó cada nivel de estrés en relación con cada nivel de riesgo, y se colorea aquel valor más significativo en cada **dimensión extralaboral**:

Tabla 16.
Dimensión extra laboral

DIMENSIÓN	NIVEL DE RIESGO/NIVEL DE ESTRÉS	PORCENTAJE			No. PERSONAS		
		BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	BAJO	19%	7%	14%	44	15	33
	MEDIO	5%	3%	9%	11	8	21
	ALTO	8%	7%	28%	18	16	63
RELACIONES FAMILIARES	BAJO	27%	15%	43%	61	35	99
	MEDIO	2%	1%	4%	5	3	10
	ALTO	3%	0%	3%	7	1	8
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	BAJO	19%	10%	23%	44	24	52
	MEDIO	5%	2%	10%	12	4	24
	ALTO	7%	5%	18%	17	11	41
SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	BAJO	15%	8%	17%	34	19	38
	MEDIO	7%	4%	9%	16	9	21
	ALTO	10%	5%	25%	23	11	58
CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y ENTORNO	BAJO	17%	5%	18%	40	12	42
	MEDIO	5%	6%	8%	11	13	19
	ALTO	10%	6%	24%	22	14	56
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRA SOBRE EL TRABAJO	BAJO	14%	7%	10%	31	15	22
	MEDIO	5%	3%	7%	12	8	17
	ALTO	13%	7%	34%	30	16	78
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA	BAJO	14%	6%	12%	33	13	27
	MEDIO	3%	2%	9%	6	5	21
	ALTO	15%	9%	30%	34	21	69

Fuente: elaboración propia

Con base en la tablas anteriores, se evidencia que la relación entre cada uno de los niveles de riesgo de cada dominio de los factores intralaborales, versus los niveles de estrés; la mayoría de la población se encuentra en un nivel de riesgo alto, lo que sugiere que la sintomatología asociada al estrés que se presenta en los trabajadores, está directamente ligada con algunos factores de riesgo psicosocial intralaboral, teniendo las Demandas del trabajo el más representativo, con 88 personas que equivale al 38% de la muestra poblacional evaluada.

Este resultado corresponde a lo descrito anteriormente en el apartado donde se mencionan cada una de las dimensiones del dominio Demandas del trabajo, en el que las Demandas emocionales y las Demandas de la jornada de trabajo, es lo que más genera estrés en los trabajadores, sumado al Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, de las dimensiones extralaborales.

Adicionalmente, en la tabla que relaciona Dimensiones extralaborales Vs. Estrés, se observa que la dimensión Tiempo fuera del trabajo, el 28% de la muestra poblacional presenta un nivel de riesgo alto, lo que coincide con el perfil sociodemográfico descrito anteriormente.

De acuerdo con los resultados de las gráficas y de las tablas anteriores, se concluye que la muestra poblacional evaluada, laboralmente activa en SITEL S.A., presenta un nivel de riesgo alto; por lo que se requiere implementar un Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial, para realizar una intervención sobre los factores intralaborales y extralaborales, y mitigar sus riesgos con el fin de disminuir el nivel de sintomatología asociada al estrés.

Por otra parte, se identificaron algunos factores protectores, para trabajar desde Programas de Promoción y Prevención, que fortalezcan la salud y el bienestar de los trabajadores:

FACTORES PROTECTORES:

- Relaciones familiares
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas cuantitativas

15. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados y las conclusiones, se emiten las siguientes recomendaciones, para tener en cuenta dentro del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial:

- Revisar, y si es el caso, de acuerdo con el mapa estratégico de la organización, actualizar los manuales de funciones y garantizar que todo el personal esté enterado y lo comprenda; según su cargo.
- Procurar establecer y mantener pausas activas, especialmente para los cargos operativos. De esta manera, prevenir lesiones y mejorar el desempeño del trabajo.
- Fomentar estilos de vida saludable mediante actividades de enseñanza de nutrición, actividad física, hábitos de sueño, uso adecuado del tiempo libre, actividades de recreación, buen uso de la tecnología, entre otros.
- Desarrollar talleres vivenciales (outdoor) para la formación en trabajo en equipo y liderazgo.
- Revisar la gestión del Comité de Convivencia Laboral, con el fin de actualizar los aspectos que sean necesarios, para cumplir con la normatividad legal vigente colombiana.
- Hacer seguimiento a los casos que puntuaron riesgo alto en sintomatología asociada al estrés, con el fin de mantener bajo observación a estas personas y establecer medidas de control más individualizado y mitigar los factores de riesgo que más los afectan. Así mismo, evitar que se presenten enfermedades por causa del estrés ocupacional.
- Realizar grupos focales para obtener información cualitativa sobre el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, e identificar los factores de riesgo más críticos.

16. Plan de acción

Tabla 17.

Plan de acción intervención riesgo Psicosocial

DOMINIO: DIMENSIONES	RECOMENDACIONES	NIVEL DE PRIORIDAD	POBLACION	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: características del liderazgo. Relación con los colaboradores	Desarrollar un programa de comunicación efectiva, así como la formación en manejo de personal. Establecer procedimientos claros para la recepción y solución de dificultades.	1	Todos los cargos en especial el área operativa.	Corto plazo (3 meses)	Gestión humana
Control sobre el trabajo: participación y manejo adecuado del cambio. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	Participación y manejo del cambio. Procurar brindar constantemente la información oportuna y necesaria para que el trabajador tenga claridad sobre los cambios y decisiones, y así, se sientan involucrados en los procesos que los afectan. También permitir que aporten ideas y opiniones y sean retroalimentados sobre estos aportes. En cuanto a la intervención sobre la dimensión de oportunidades para el desarrollo de con movimientos y habilidades, no es tan sencillo, ya que la actividad principal de la empresa es una sola y son pocos los perfiles profesionales que se ajusten a los perfiles ocupacionales. En este sentido, se debe continuar con el manejo flexible de horarios de trabajo para que puedan continuar estudiando, ya que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel educativo profesional incompleto.	1	Todos los cargos.	Corto plazo (3 meses)	Gestión humana

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. 1
Plan de acción intervención riesgo Psicosocial 1

DOMINIO: DIMENSIONES	RECOMENDACIONES	NIVEL DE PRIORIDAD	POBLACIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Demandas del trabajo: demandas emocionales, demandas de la jornada de trabajo.	Sobre estas dos dimensiones que son inherentes a la actividad principal de la empresa, se sugiere continuar con el entrenamiento en atención al cliente y procurar una planificación adecuada de los turnos de trabajo.	2	Agentes	Constantemente	Gestión humana
Recompensas: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	Fortalecer y mejorar los mecanismos de reconocimiento identificando los intereses individuales de los trabajadores, que sean asequibles para la empresa.	2	Agentes	Mediano plazo (6 meses)	Gestión humana
Factor extralaboral: desplazamiento vivienda de trabajo - vivienda, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	Realizar un sondeo con todo el personal para estudiar la posibilidad de modificación de horarios de entrada y salida, así como aspectos que la organización considere pertinente, facilitar los desplazamientos. En cuanto a la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se puede brindar como parte del bienestar de los trabajadores acompañamiento psicológico.	2	Todos los cargos	Mediano plazo (3 meses)	Gestión humana

Fuente: elaboración propia

17. Bibliografía

- Villalobos Fajardo, G (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Informe del Comité Mixto OIT – OMS sobre Medicina del Trabajo, 1984.
- Ministerio de la Protección Social “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de
- Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales” Diciembre 2007.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. Resolución 2646 de 2008.
- Ministerio de la Protección Social “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”. Julio 2010.
- Ministerio de la Protección Social. Ley 1090 de septiembre 6 de 2006. Bogotá. Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Factores de Riesgo psicosocial en el trabajo.
- Ministerio de la Protección Social. Resolución 652 de 2012. Estableció la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral en entidades públicas y privadas.
- Ministerio de la Protección Social. Resolución 1356 de 2012. Modifica parcialmente la
- Resolución 652 de 2012. Ampliación de los plazos de conformación.
- Ministerio de la Protección Social. Ley 1562 de 2012. Por el cual se modifica el sistema general de riesgos laborales.
- Ministerio de la Protección Social. Ley 1566 de 2012. Se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas
- CARLUMA, Villalobos (2007). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial.
- Rosengren A, Anderson K, Wilhelmsen L: (1991). Risk of coronary heart disease in middle aged male bus and tram drivers compared to men in other occupations: a prospective study.

- Hedberg GE, Jacobson KA, Janlert U, Langendeen S. (1993) Risk indicators of ischemic heart disease among male professional drivers in Sweden. *Scand J Work Environ Health*
- Nettertrom B, Suadicani P. (1993) Self assessed job satisfaction and ischaemic heart disease mortality: a 10 year follow-up of urban bus drivers.